

山西省司法厅文件

晋司发〔2023〕17号

山西省司法厅关于印发《公共法律服务 实体平台服务规范》的通知

各市司法局、省法律援助中心：

现将《公共法律服务实体平台服务规范》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。



公共法律服务实体平台服务规范

第一章 总 则

第一条 为规范公共法律服务实体平台服务工作，全面提高我省公共法律服务实体平台服务能力和水平，根据司法部《关于推进公共法律服务平台建设的意见》（司发〔2017〕9号）《关于深入推进公共法律服务平台建设的指导意见》（司发通〔2018〕103号）有关工作要求，结合本省实际，制定本规范。

第二条 公共法律服务是由司法行政机关统筹提供的，旨在保障公民基本权利，维护人民群众合法权益，实现社会公平正义和保障人民安居乐业所必需的非行政性、非信访性的法律服务。公共法律服务实体平台是指由司法行政机关统筹管理，集成公共法律服务资源，为公民、法人和其他组织提供法律咨询、法治宣传、纠纷调解、法律援助，以及有关法律需求与事项的咨询、指引、帮助的综合性、一站式、窗口化服务平台。

公共法律服务实体平台包括省、市、县（市、区）公共法律服务中心，乡镇（街道）公共法律服务工作站和村（居）公共法律服务工作室。

第三条 本规范适用于我省司法行政机关监督管理公共法律服务实体平台服务工作，各级公共法律服务实体平台组织实施公共法律服务工作及公共法律服务工作人员开展法律服务及相关

工作。

第二章 名称、场地与设施

第四条 各级公共法律服务实体平台的名称规范如下：

（一）省级：山西省公共法律服务中心；

（二）市级：XX市公共法律服务中心；

（三）县（市、区）级：XX县（市）公共法律服务中心、XX市XX区公共法律服务中心；

（四）乡镇（街道）级：XX乡（镇、街道）公共法律服务工作站；

（五）村（居）级：XX村（社区）公共法律服务工作室。

第五条 公共法律服务实体平台应当有固定的服务办公场所，一般应位于临街一层、交通便利、方便人员来往的地方，独立或依托各级法律援助中心、司法行政机关、政务（行政、公共、综合）服务大厅（中心）、社区服务中心等场所建立，办公场所面积应与所提供的项目、内容、方式等相适应，原则上省、市公共法律服务中心面积不少于200m²，县（市、区）公共法律服务中心面积不少于100m²，乡镇（街道）公共法律服务工作站面积不少于50m²。

第六条 公共法律服务实体平台的标牌标识设置应做到规范、整齐、简洁、醒目且便于识别，具体要求如下：

(一) 对外标牌设置：大厅正门上方或左右侧悬挂名称标牌；

(二) 室内标识设置：根据场所情况，在服务场所显著位置设置司法行政徽章；服务窗口应当设置“法律援助”“人民调解”“法律咨询”“综合服务”等标牌标识；

(三) 公示牌设置：根据场地实际情况设置在显著位置，采取上墙或设置桌面台牌或电子显示屏等形式公示。公示内容包括服务事项、办事流程、服务人员信息、监督电话等。

第七条 省、市、县（市、区）公共法律服务中心的服务办公场所设置服务区、办公区、等候区，具体要求如下：

(一) 服务区为开放式服务大厅，设置半开放式接待柜台、座椅、无障碍设施，配备接待室、个别谈话室、调解室等与窗口服务配套的业务用房，安装电子显示屏和公共法律服务触摸查询一体机等设备；

(二) 办公区设置办公室、会议室、档案资料室等；

(三) 等候区设置法治宣传资料存取架，配备书写台、意见箱、座椅、饮水机等设备。

第八条 乡镇（街道）公共法律服务工作站应设立开放式服务厅，设置法律咨询、人民调解、综合接待等相应服务窗口，放置常用法治宣传资料，配备无障碍设施。服务区域悬挂县域范围法律服务导引指示栏。有条件的地方，可设置服务区、办公区和等候区，并配置电子显示屏和公共法律服务触摸查询一体机。

第九条 省、市、县（市、区）公共法律服务中心，乡镇（街

道)公共法律服务站的服务大厅配备办公设备及便民设施,具体要求如下:

(一)配备传真机、复印机、扫描仪、电话机、档案柜等基本办公设备;

(二)配备便民桌椅,并提供笔、老花眼镜、应急物品等用品;

(三)配备宣传资料、意见箱;

(四)设置残疾人无障碍通道和设施。

第十条 村(居)公共法律服务工作室应配置工作所需的办公桌椅、资料柜,配备宣传资料存取栏、意见箱,有条件的可配备电脑、打印机等设备。

第三章 功能设置

第十一条 省、市、县(市、区)公共法律服务中心功能主要包括:

(一)接待现场来访,提供免费法律咨询;

(二)受理、审批法律援助申请,指派法律援助人员承办法律援助案件;

(三)解答人民调解业务咨询,受理、指派、分流和协调处理人民调解案件,做好矛盾纠纷化解工作;

(四)结合实际提供或导引公证、司法鉴定、仲裁等法律服

务，导引律师诉讼代理等法律服务业务；

（五）开展法治宣传教育和各种形式的法治文化活动；

（六）接待、解答司法行政其他相关业务咨询，导引相关服务；

（七）根据法律法规规定，负责与行政审批相关的服务事项；

（八）具备条件的可开展监所远程视频探视服务；

（九）做好辖区公共法律服务实体平台建设指导、考核工作；

（十）接收对司法行政工作和法律服务的投诉、意见建议；

（十一）完成上级司法机关和当地党委、政府交办的其他法律服务工作。

第十二条 乡镇（街道）公共法律服务工作站功能主要包括：

（一）接待现场来访，提供免费法律咨询；

（二）导引法律援助、律师、公证、基层法律服务、司法鉴定、仲裁等法律业务，代为提交法律援助申请；

（三）组织开展人民调解工作、法治宣传教育，导引、告知刑满释放人员安置帮教政策、救助帮扶途径等；

（四）为辖区政府机关、企事业单位、社会组织等提供法律顾问咨询；

（五）具备条件的可开展监所远程视频探视服务；

（六）参与指导、考核村（居）公共法律服务工作室工作和村（居）法律顾问工作；

（七）完成上级司法机关和当地党委、政府交办的其他

法律服务工作。

第十三条 村（居）公共法律服务工作室功能主要包括：

（一）为村（居）民及时解答日常生产生活中遇到的法律问题，提供专业法律意见；

（二）接受村（居）民委托，代为起草、修改有关法律文书和参与诉讼活动；

（三）定期举办法治讲座，发放法治宣传资料，宣传与日常生活相关的法律知识；

（四）参与村（居）人民调解委员会主持的纠纷调处工作；

（五）协助起草、审核、修订村规民约和其他管理规定，为村民土地征用补偿安置、基础设施建设、城市建设拆迁、环境治理保护等村（居）治理重大决策提供法律意见等。

第四章 岗位设置与职责

第十四条 省、市、县（市、区）公共法律服务中心服务大厅应设置综合接待、法律咨询、法律援助等岗位，职责如下：

（一）综合接待岗，负责指引律师、公证、司法鉴定、仲裁、基层法律服务、人民调解等服务事项，解答相关咨询等；

（二）法律咨询岗，负责现场解答法律咨询；

（三）法律援助岗，负责法律援助申请受理、审查、指派等工作；

基本岗位可根据具体条件和需求增加或整合。

人员配备可通过抽调选派司法行政机关在编人员、政府购买服务、志愿服务等方式进行，由同级司法行政机关负责。

第十五条 乡镇（街道）公共法律服务工作站服务大厅应设置法律服务岗，负责法律咨询、法律服务指引等。

人员配备可通过抽调选派司法行政机关在编人员、政府购买服务、志愿服务等方式进行，由县（市、区）司法行政机关负责。

第十六条 村（居）公共法律服务工作室应配备法律顾问，职责如下：

（一）每月提供不少于4小时的现场法律服务；

（二）每季度至少举办一次法治讲座；

（三）通过建立村（居）公共法律服务微信工作群等方式随时提供法律咨询等服务。

人员配备可通过政府购买服务、志愿服务等方式进行，由县（市、区）司法行政机关负责。注重在每村培养3-5名法律明白人，帮助法律顾问开展日常法律服务工作。

第十七条 公共法律服务人员应具备提供公共法律服务所必须的资格资质，具有较强的业务工作能力，遵守职业道德和执业纪律，耐心细致，具备较好的语言表达和沟通能力。

第五章 服务要求

第十八条 公共法律服务实体平台可以采取多种形式提供服务，具体包括：

- （一）现场服务；
- （二）上门服务；
- （三）专项流动服务；
- （四）参与应急处置；
- （五）其他适宜的服务形式。

第十九条 公共法律服务实体平台提供现场服务应当符合以下要求：

（一）可当场办结的事项实行即收即办；不能现场解决的问题，实行导引服务，或在规定期限内答复解决；

（二）申请材料不齐全或不符法定形式的事项，一次性告知申请人进行补正；

（三）需要后续办理的事项，窗口在受理后按相关业务流程办理；

（四）不属于本部门职权范围的事项，说明不予受理的具体理由，并导引到相关职能部门。

第二十条 公共法律服务实体平台服务人员应遵循以下服务规范：

- （一）仪表规范，佩牌上岗；
- （二）态度端正，尽心尽职；
- （三）用语文明，周到热情；

(四) 依法办事，公正廉洁。

第六章 制度建设

第二十一条 首问负责制：最先接待来访事项的接待人员作为该接待事项的第一责任人，并在接待台帐上签字注明。对于未处理完的事项应与相关人员做好交接，并告知来访人。

第二十二条 舆情分析制：在接待群众来电、来信、来访和办案过程中，应注重收集整理可能引发群体性事件或大规模上访事件的矛盾纠纷信息，每季度总结分析情况，形成咨询接待舆情分析报告，及时上报所属司法行政机关。

第二十三条 应急处置制：应当制订应急预案，处置来访人员众多或发病、滞留、滋事、危险行为等突发事态。

第二十四条 满意度评价制：建立窗口服务满意度评价机制，通过使用满意度评价器、意见箱或质量反馈卡等评价措施，对岗位人员的服务情况进行测评，作为考核管理的重要依据。

第二十五条 台账制度：窗口工作人员应认真做好接待、咨询、来电、来访记录等业务台账登记工作，并将相关数据按规定及时录入公共法律服务平台信息系统。

应当建立下列业务台账：来电、来信、来访登记记录；案件受理、指派记录；法律服务人员值班记录、工作人员排班表；业务分析材料、舆情分析；群众满意度打分评价情况、回访记录；

投诉、举报及处理记录。

第七章 服务监督管理

第二十六条 各级司法行政机关负责对辖区公共法律服务实体平台运行情况、服务效能、制度建设、档案管理及经费发放等进行监督管理；不定期开展服务人员到岗情况抽查；负责投诉处理；持续完善公共法律服务实体平台工作制度，不断提高公共法律服务实体平台服务质效。

第二十七条 公共法律服务实体平台负责法律服务人员日常考勤管理和法律服务质量检查；负责做好群众满意度测评；负责投诉处理；每季度开展服务对象回访，回访率不低于 3%。

第八章 附 则

第二十八条 本规范自 2023 年 5 月 18 日起施行，有效期五年。

信息公开选项：主动公开

山西省司法厅办公室

2023年4月18日印发
